

**DISIPLIN KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN  
PELAYANAN PERIZINAN PADA KANTOR DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (PTSP)  
KABUPATEN GOWA**

**Syahrul Saleh<sup>1</sup>, Haedar Akib<sup>2</sup>, Muhammad Guntur<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNM

**ABSTRAK**

**Syahrul S. 2019.** Disiplin Kerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan (PTSP) Kabupaten Gowa. Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Haedar Akib Dan Muhammad Guntur.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Kedisiplinan pegawai dalam peningkatan pelayanan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menetapkan 4 (empat) orang informan, 3 (tiga) orang pegawai dan 1 (satu) Orang pengguna jasa. Jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan untuk selanjutnya di analisis dalam kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa sudah baik. Hal tersebut ditinjau dari Disiplin waktu yang kurang baik karena masih banyak pegawai yang sering terlambat datang ke kantor, Disiplin dalam berpakaian sudah baik karena semua pegawai memakai pakaian yang rapi dan sesuai aturan kantor yang berlaku, Disiplin dalam penggunaan perlengkapan dinilai sudah baik, Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan sudah dinilai baik, dapat mengikuti cara kerja di kantor dan menyelesaikan pekerjaan dengan semangat sudah dinilai baik. Jadi berdasarkan ketercapaian di atas, dapat dikatakan bahwa Disiplin kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan perizinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa sudah baik.

---

<sup>1</sup> Alumni Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah ditentukan. Sementara organisasi bertumbuh, bisa jadi satu orang tidak menjalankan kendali pribadi akan menimbulkan permasalahan di dalam organisasi, begitupun dengan Instansi Kepemerintahan. instansi pemerintah adalah kata lain dari organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang di pilih secara khusus dalam proses penyeleksian untuk melaksanakan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Adapun tujuan Instansi pemerintah dapat dicapai apabila pegawai mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Organisasi sebagai wadah dalam menjalankan kegiatan pada prinsipnya merupakan sub bagian pembahasan dalam manajemen yang tidak dapat di pisahkan satu dengan yang lainnya, karena organisasi merupakan salah satu alat yang digunakan dalam manajemen dalam mencapai tujuan yang di inginkan, yang pada pelaksanaannya sebagai kerangka kerja dan cara kerja secara bersama-sama dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapai<sup>4</sup>

Kata “Organisasi” mempunyai dua pengertian umum, pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional seperti: organisasi perusahaan, instansi pemerintah, rumah sakit dan sebagainya, dan pengertian yang kedua berkenaan sebagai “proses pengorganisasian” yaitu sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan di antara

para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien<sup>5</sup>.

Menurut Gibson dan kawan-kawan dalam Haedar Akib mengemukakan” pengertian organisasi sebagai kesatuan (entitas) yang memungkinkan masyarakat mencapai sebagai tujuan yang tidak dapat dicapai dengan kegiatan satu orang secara individu”. Pandangan Gibson ini identik dengan pandangan Chester I. Bernard yang menganggap organisasi sebagai sebuah sistem, atau pandangan Litterer yang menganggap organisasi sebagai sejumlah komponen yang dikordinasikan untuk mencapai tujuan<sup>6</sup>.

Peran pegawai dalam instansi pemerintahan sangatlah penting dalam menggerakkan, Mengelola dan mengontrol Pelaksanaan kegiatan. Pegawai merupakan faktor penentu dalam terwujudnya tujuan di dalam Instansi pemerintahan, sehingga tak sembarang orang yang dipilih dalam menjalankan tugas-tugas yang ada di instansi-instansi pemerintahan. Harus yang berkompeten dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap, dan terampil, juga tidak kalah pentingnya kemauan dan sesungguhnya mereka untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup>. Asli Nuryadin., 2012. *Manajemen Perusahaan*. Cetakan ke-dua Yogyakarta.LaksBang PRESSindo, hal.139

---

<sup>5</sup>. Ibid

<sup>6</sup>. Haedar Akib. 2009. *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. Cetakan Pertama.Makassar. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, hal.20

<sup>7</sup>. Malayu S.P. Hasibuan. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Cet-12. Jakarta: PT Bumi Aksaram, hal.15

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan berdasarkan judul yang diangkat peneliti dalam permasalahan yang ada yaitu pendekatan kualitatif dengan tehknik analisis deskriptif yang menggambarkan tentang Disiplin Kerja Pegawai dalam peningkatan pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Gowa.

### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tentang Disiplin kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa dengan berdasarkan pada data-data hasil penelitian yang telah secara objektif dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Untuk mendapatkan data tersebut, maka peneliti melakukan pengumpulan data melalui sumber guna menjawab permasalahan peneliti. Adapun sumber yang dimaksud ialah sumber data primer yang terdiri dari:

- a. Kepala Seksi perizinan dan non perizinan.
- b. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Staf.
- d. Pengguna jasa/User

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Disiplin kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan perisinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa, secara umum dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari

beberapa data yang didapatkan dari penjelasan beberapa informan mengenai Disiplin kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan perisinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa.

### **1. Disiplin Waktu**

Disiplin waktu merupakan ukuran dalam arti bahwa alokasi waktu adalah satuan yang penting dalam mengukur kinerja seseorang dalam hal kedisiplinan. Setiap instansi pemerintah sudah pasti menerapkan kedisiplinan khususnya dalam hal masalah waktu, dimana instansi pemerintah khususnya dikantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa sudah menerapkan bahwa pada hari senin-kamis dimulainya pelayanan pada pukul 08:00-16:00 dan pada hari jum'at dimulainya pelayanan pada pukul 09:00-16:30. Oleh karena itu, setiap pegawai yang berada dalam instansi tersebut harus taat pada aturan-aturan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Fathoni "Kedisiplinan dapat diartikan bila mana pegawai selalu datang dan pulang pada tepat waktu yang ditentukan oleh kepala manajer, pimpinan dari masing-masing instansi".<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kedisiplinan masalah waktu masih kurang baik. Peneliti menarik kesimpulan demikian karena data yang didapatkan dari informan memaparkan bahwa pegawai dikantor disiplin, ternyata informan mengatakan hal demikian

---

<sup>8</sup> . Sam hisam. "Disiplin 9 Pengertian Menurut Para Ahli & (Macam-Manfaat-Tujuan)". 19 Desember 2018.

<http://www.dosenpendidikan.com//disiplin-9-pengertian-menurut-para-ahli-macam-manfaat-tujuan/>

karena informan datangnya pada saat pukul 09:30. namun ketika peneliti observasi langsung ternyata masih sering beberapa pegawai terlambat datang ke kantor. Selain itu, tidak ada peneliti temukan pengguna jasa/user datang pukul 08:00 karena pada saat itu pelayanan sudah bisa dimulai. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan observasi langsung untuk memastikan kedisiplinan waktu pegawai di kantor tersebut.

## **2. Disiplin dalam Berpakaian**

Disiplin dalam berpakaian yang dimaksudkan adalah berpakaian yang sesuai aturan kantor, misalnya berpakaian dinas pada hari senin-selasa dan hari rabu berpakaian kemeja putih dan pada hari kamis-jumat berpakaian batik serta berpenampilan yang sopan, maksudnya berpakaian yang rapi. Berpakaian baik merupakan bentuk sikap yang baik terhadap pegawai maupun pengguna jasa yang datang ke kantor. Pegawai yang berpakaian baik akan disegani oleh pengunjung sehingga akan menimbulkan suasana yang nyaman. Berpakaian sesuai aturan kantor sudah diatur oleh pihak instansi sebelumnya. Sesuai dengan Permendagri Nomor 6 tahun 2016 tentang perubahan ketiga peraturan menteri dalam negeri nomor 60 tahun 2007, tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil (PNS) lingkup kemendagri dan Pemerintah daerah. Berdasarkan ketentuan tersebut, pada senin-selasa seragam dinas berwarna krem. Rabu kemeja putih, dan kamis-jumat menggunakan batik. Sehingga setiap pegawai harus taat pada aturan-aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Penanaman modal dan PTSP Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin kerja pegawai dalam hal berpakaian sudah sangat baik.

Karena dari hasil wawancara ke pengguna jasa dan dari hasil observasi peneliti mendapatkan hasil yang sama yaitu para pegawai yang berada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa berpakaian yang baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2007 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah ialah berpakaian dinas warna krem pada hari senin-selasa, hari rabu berpakaian kemeja putih dan pada hari kamis-jumat berpakaian batik.

## **3. Disiplin dalam penggunaan perlengkapan Kantor**

Mempergunakan perlengkapan dengan hati-hati maksudnya perlengkapan yang tidak disalah gunakan akan tetapi perlengkapan dipakai sebagaimana mestinya. Menggunakan perlengkapan kantor sebagaimana semestinya merupakan sikap yang baik bagi pegawai agar perlengkapan kantor tidak cepat rusak. Penggunaan perlengkapan kantor merupakan alat yang dapat membantu dalam hal pekerjaan. Misalnya, komputer yang digunakan di kantor, yang salah satu fungsinya adalah untuk menyimpan file atau data-data penting di kantor. Sehingga ketika ingin mencari file atau data cepat didapat dan mudah untuk mendapatkannya, oleh sebab itu, ketika komputer tidak dipakai dengan hati-hati bisa jadi dapat menghilangkan file yang telah disimpan sebelumnya. Maka sangat penting bagi pegawai untuk memakai perlengkapan kantor dengan hati-hati. Menurut Lateiner dalam Rosmina salah satu indikator disiplin kerja pegawai yaitu “menggunakan peralatan kantor dengan

baik”. Sikap hati-hati dalam menggunakan perlengkapan kantor dapat mewujudkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan kantor dapat terhindar dari kerusakan.

Berdasarkan dari hasil penelitian di dinas penanaman modal dan PTSP kabupaten gowa perihal mempergunakan perlengkapan dengan hati-hati. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mempergunakan perlengkapan dengan hati-hati sudah sangat baik karena para pegawai mempergunakan perlengkapan sebagaimana mestinya dan tidak disalahgunakan, seperti komputer tidak dipakai main game dan lain sebagainya.

#### **4. Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan**

Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, dalam hal ini apakah seorang pengguna jasa merasa puas dengan hasil kerja para pegawai dan bagaimana pula seorang pegawai bersikap agar pengguna jasa bisa merasa puas dengan hasil kerjanya. Setiap pegawai dituntut untuk bekerja secara profesional sehingga pengguna jasa akan merasa nyaman. Pekerjaan yang memuaskan timbul karena adanya dorongan atau motivasi bagi pekerja untuk melakukan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan. Menurut Lateiner dalam Rosmina salah satu indikator kedisiplinan ialah menghasilkan pekerjaan yang memuaskan.

Berdasarkan data yang didapatkan dari informan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dilakukan dalam menghasilkan pekerjaan yang memuaskan sudah baik karena pelayanannya cepat respon dan sigap dalam hal melayani perizinan sehingga masyarakat atau pengguna jasa merasa senang.

#### **5. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh aturan**

Pada dasarnya setiap pegawai dituntut untuk melakukan pekerjaan yang sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terstruktur dan terselesaikan dengan baik. Setiap instansi tentu punya standar operasional dalam menjalankan pekerjaan bagi setiap pegawai dan pegawai harus taat dengan aturan itu. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang SOP Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota. Sudah diuraikan dengan jelas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa. beberapa informan telah diwawancarai mengenai mengikuti cara kerja ditentukan oleh aturan. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai di kantor dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa sudah baik dari segi pelayanannya namun ada sedikit yang beberapa pegawai sering telat datang ke kantor, tapi hal itu tidak jadi masalah sebab pelayanan yang dilakukan pegawai kepada pengguna jasa sangat baik. Salah satu bukti ketika peneliti mewawancarai pengguna jasa dan peneliti juga melihat bahwa rata-rata pengguna jasa datang ke kantor biasanya pada pukul 09-00 keatas sehingga tidak dipermasalahkan dan juga ketika ada pegawai yang terlambat maka akan ada pegawai yang lain yang bisa menanganinya untuk sementara waktu sehingga.

#### **6. Menyelesaikan pekerjaan dengan semangat baik**

Menyelesaikan pekerjaan dengan semangat baik maksudnya yaitu

bagaimana seorang pegawai bekerja tetap semangat dan tidak mengeluh dalam bekerja dan itu tidak terlepas dari suasana kantor, seperti suasana ruangan yang bersih dan nyaman atau pegawai lain memberikan motivasi dalam bekerja. Sehingga pekerjaan yang ada di kantor dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Semangat dalam bekerja sangatlah penting bagi setiap pegawai dan bagi kemajuan Instansi. Oleh sebab itu semangat bagi pegawai harus terjaga agar tetap melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien. Menurut Lateiner dalam Rosmina salah satu indikator disiplin ialah menyelesaikan pekerjaan dengan semangat baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal PTSP Kabupaten Gowa. beberapa informan telah diwawancarai mengenai menyelesaikan pekerjaan dengan semangat. Dari beberapa informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa semangat para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah baik karena dari tindakan dan sikap pegawai yang baik seperti pernyataan menurut pak erwin (wawancara tanggal 31 oktober 2018) mengatakan bahwa “Pekerjaan kembali dari diri sendiri, ketika pegawai merasa tugas pokok dan fungsinya harus dijalani karena pegawai digaji pemerintah, dan harus melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang ditugaskan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja pegawai dalam peningkatan pelayanan perisinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Gowa sudah baik. Adapun indikator yang digunakan

adalah Disiplin waktu, Disiplin berpakaian, Disiplin dalam penggunaan perlengkapan kantor, Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan, Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh aturan dan Menyelesaikan pekerjaan dengan semangat. Untuk kendala yang dirasakan yaitu berupa fasilitas yang kurang berupa ruangan tunggu yang tidak diberikan kipas angin dan ac.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2015. *Perizinan dalam sektor pelayanan publik*. cet-3. Jakarta. Sinar Grafika. P.68
- Asli Nuryadin. 2012. *Manajemen Perusahaan*. Yogyakarta. Penerbit: LaksBang PREss indo.
- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Penerbit: Kencana Prenada media Group.
- Haedar Akib. 2009. *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. Makassar. Penerbit: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Irham Fahmi. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja*. Jakarta. Penerbit: Mitra Wacana Media.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Penerbit: PT Bumi Aksara
- Nanang Martono. 2015. *Metode Penelitian Sosial: konsep-konsep kunci*. Jakarta. PT RajaGrafindo
- Nuralim. 2018. *Sitem Pelayanan Pembentukan Koperasi di Dinas Koperasi dan UKM Kota*

Makassar.Skripsi. Makassar:FIS  
UNM

Purnamie Titisari.2014.*Peranan  
Organization Citizenship  
Behavior (OCB) dalam  
meningkatkan kerja karyawan.*  
Jakarta. Mitra wacana media.

Rosmina. 2017. *Disiplin Kerja Pegawai  
Pada Kantor Kecamatan  
Galesong Kabupaten Takalar.*  
Skripsi. Makassar:FIS UNM

Sondang P. Siagian. 2009. *Manajemen  
Sumber Daya Manusia.* Jakarta.  
Penerbit: PT Bumi Aksara

Sri Hartini. 2014. *Hukum Kepegawaian  
di Indonesia.* Jakarta. Penerbit:  
Sinar Grafika

### **Peraturan Perundang-Undangan**

PERMENDAGRI Nomor 6 tahun 2016  
tentang Perubahan ketiga atas  
peraturan menteri dalam negeri  
nomor 60 tahun 2007 tentang  
Pakaian dinas pegawai negeri  
sipil (PNS) lingkup Kemendagri  
dan pemerintah daerah.

PERMENDAGRI Nomor 52 Tahun 2011  
Tentang Standar Operasional  
Prosedur Di Lingkungan  
Pemerintahan Provinsi dan  
Kabupaten Kota

### **Internet**

Sam hisam. “Disiplin 9 Pengertian  
Menurut Para Ahli & (Macam-Manfaat-  
Tujuan)”.19Desember2018.<http://www.dosenpendidikan.com//disiplin-9-pengertian-menurut-para-ahli-macam-manfaat-tujuan/>